

**“Año de la Unión Nacional frente a la Crisis Externa”**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“PERCEPCIÓN DEL CLIENTE SOBRE LOS INDICADORES  
DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EN EL  
CENTRO ODONTOLÓGICO AMERICANO DE LA CIUDAD DE  
PIURA 2009”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**MBA ING. BLANCA ALVAREZ LUJAN.**

**AUTOR:**

**ORIHUELA GARCIA MILAGROS JAQUELLIN.**

**PIURA – PERÚ**

**2009**

**“La gente se cruza para encontrar algunas verdades de la vida y crecer”**

*DEDICADO A:*

*DIOS*

*Mis queridos padre hermanos y a las  
personas que hicieron posible la  
realización de este trabajo.*

*AGRADECIMIENTO A:*

*Para mis Padres son mis seres amados por ser como son...en darme la calidad de vida en todos los aspectos personales y profesionales.*

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

<b>CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>10</b>
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Realidad del problema de investigación	13
1.3. Antecedentes del problema	14
1.4. Formulación del problema	16
1.4.1. Pregunta general	16
1.4.2. Preguntas específicas	16
1.5. Justificación	17
1.6 Limitaciones	17
1.7. Objetivos	17
1.7.1. Objetivo general	17
1.7.2 Objetivos específicos	17
<b>CAPÍTULO II MARCO TEORICO</b>	<b>19</b>
2.1. Marco Teórico	20
<b>CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>50</b>
3.1. Hipótesis	51
3.1.1. Hipótesis general	51
3.1.2. Hipótesis específicos	51
3.2. Variables – indicadores	51
3.2.1. Variables	51
3.2.2. Indicadores	51
3.3. Metodología	52
3.3.1. Diseño de investigación	52
3.4 Población y muestra	53
3.5. Técnicas e instrumentos, fuentes e informantes	54
3.5.1. Técnicas	54
3.5.2 Instrumentos	54
3.5.3. Fuentes e informantes	55
3.6. Forma de tratamiento de los datos	55

3.6.1. Forma de análisis de información	55
<b>CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO V CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS</b>	<b>69</b>
5.1. Contratación de hipótesis.	70
<b>CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>72</b>
6.1. Discusión de resultados	73
<b>CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
7.1. Conclusiones	76
7.2. Recomendaciones	77
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>80</b>

## RESUMEN

El CENTRO MÉDICO ODONTOLÓGICO AMERICANO – COA es una entidad privada especializada en prestaciones de salud dental, que ha logrado una posición de liderazgo nacional en su campo. Con un año en el mercado piurano, es una de las empresas de su ramo que mantiene una posición y categoría privilegiada, siendo una de las instituciones más sólida, rentable, eficiente y productiva dentro del segmento de la competencia.

De tal forma, para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actuaciones.

Las circunstancias competitivas sobre las que operan actualmente las empresas en el Perú, obligan a éstas a convertirse en organizaciones que estimulen a su personal, ayudándolos a desarrollar sus habilidades y conocimientos, así mismo brindándoles ambientes adecuados de trabajo, buen clima laboral y sueldo para la mejor realización de su trabajo, con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus trabajadores. La selección del tema a investigar es "Percepción del cliente de los indicadores determinantes de la calidad de servicio, por características socio demográficas de la empresa privada centro odontológico americano de la ciudad de Piura 2009".

Con este estudio se determinó que los factores que influyen en la calidad de los clientes son la credibilidad, comunicación, comprensión, accesibilidad, manejo de quejas, cortesía, profesionalismo, capacidad de respuesta, producto, presencia física del personal, infraestructura y seguridad, que nos da un resultado general de calidad es alta en cuanto a atención al cliente.